

MÉDIATION DANS LE CADRE DE LA PRÉVENTION DES CONFLITS

La médiation, c'est quoi ?

La médiation est un **temps de dialogue** entre au moins deux personnes rencontrant au travail une situation de difficulté relationnelle ou de conflit professionnel.

Ce temps d'échange est **facilité par le médiateur** qui n'exerce pas de pouvoir de décision sur le fond mais **établi un cadre** dans le but d'amener les protagonistes à trouver une **solution mutuellement acceptable** pour pouvoir continuer à travailler ensemble.

Quels sont ses principes ?

Les principes de la médiation sont les suivants :

- **Accepter de se rencontrer, de se parler, de s'écouter.**
- **Essayer de se comprendre mutuellement.**
- **Comprendre que chacun a sa vérité.**
- **Chaque protagoniste est libre de s'engager dans le processus. Il peut l'interrompre à tout moment.**
- **De même, le médiateur peut interrompre la médiation si les conditions requises ne sont pas réunies.**

Pour qui ?

Tous les agents de l'Académie.

Quelles sont ses limites ?

- La médiation **ne se substitue pas à l'intervention du manager.**
- La médiation **ne peut fonctionner si l'un des protagonistes n'est pas en capacité de se remettre en question.**
- La médiation **ne peut se dérouler si l'un des protagonistes a des problèmes de santé psychique ou a une attitude, des actes qui relèvent d'une procédure disciplinaire.**

La médiation ne consiste pas à dire qui a raison, mais à aider chacun à être entendu !

Quel est le cadre de la médiation ?

- La **confidentialité** : le contenu des entretiens est confidentiel. Le commanditaire sera uniquement informé de l'aboutissement ou de l'arrêt de la médiation.
- La **neutralité et l'impartialité** : le médiateur n'a pas d'intérêt commun avec l'une des parties et tâche d'être libre de tous préjugés.
- Les **intéressés sont libres quant à leur participation et leur engagement.**
- Le **médiateur garanti des échanges respectueux et bienveillants.**

Comment demander une médiation ?

Tout agent en difficulté relationnelle avec un collègue, un manager ou tout manager qui souhaite un appui dans la gestion d'un conflit dans son équipe peuvent saisir la cellule de prévention des conflits.

Par mail : mediationrh@ac-strasbourg.fr